

HUBUNGAN PELAYANAN KIA/KB DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS PULO BRAYAN MEDAN BARAT

Elvina Sari Sinaga

Dosen STIKes Widya Husada Medan

*Korespondensi penulis: elvinasari_sinaga@yahoo.com

ABSTRAK

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan pelayanan kesehatan yang dikenal murah seharusnya menjadikan sebagai tempat pelayanan kesehatan utama bagi masyarakat, namun pada kenyataannya masyarakat selalu berpandangan negatif dari masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas yang terkesan seadanya, disamping itu ketidak disiplin petugas medis dalam unit pelayanan menjadi sebuah masalah. Masyarakat selalu diperlakukan kurang baik oleh para petugas medis. Selain itu sarana dan prasarana Puskesmas di Indonesia terkesan tidak diperhatikan oleh pemerintah. Berdasarkan survei awal yang dilakukan di Puskesmas Pulo Brayan dengan hasil wawancara dari 8 pasien bahwa mereka tidak merasa puas dengan pelayanan dikarenakan fasilitas (80%) dan keberadaan pegawai (20%) yang kurang memadai. Penelitian ini merupakan survei analitik dengan tipe explanatory research yaitu menganalisis pelayanan KIA / KB dengan kepuasan pasien. Desain penelitian ini adalah cross sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang datang ke pelayanan KIA / KB. Teknik pengambilan sampel adalah accidental sampling. Hasil penelitian menunjukkan dari 40 responden yang mengatakan fasilitas KIA /KB baik adalah 23 orang (57,5 %), yang mengatakan pelayanan pegawai di KIA / KB kurang ada 29 orang (72,5 %) dan 26 orang (65 %) yang tidak merasa puas. Hasil uji chi square diperoleh dengan nilai $p = 0,048 < 0,05$ sehingga ada hubungan antara fasilitas dengan kepuasan pasien, uji Fischer's Exact Test diperoleh nilai $p = 0,029 < 0,05$ sehingga ada hubungan antara pelayanan pegawai KIA / KB dengan kepuasan pasien dan uji chi square diperoleh dengan nilai $p = 0,008 < 0,05$ sehingga ada hubungan antara pelayanan KIA / KB dengan kepuasan pasien. Hasil penelitian ini diharapkan memberikan informasi kepada Puskesmas bahwa pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pasien.

Kata Kunci : Pelayanan KIA/KB, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

Public Health Center (puskesmas) is a health service which is known as low cost, it should become a primary health care for the society, but in fact the society has always had a negative point of view towards the health center (puskesmas) services that seem improvised further more the indiscipline of medical staff in the service unit becomes a problem. The society always got less treatment by the medical staff. Besides that, the facilities and infrastructure of the health center (puskesmas) in Indonesia was impressed not having got attention from government. Based on the initial survey conducted in Puskesmas Pulo Brayan by interviewing 8 patients that they are not satisfied with the service due to the facilities (80%) and the presence of the medical staff (20%) were inadequate. This research is an analytic survey with explanatory research is to analyze the type of services at the unit of KIA / KB with the patient's satisfaction. This study design is cross-sectional. The population in this study were all patients who come to the service at the unit of KIA/KB. The sampling technique was accidental sampling. The results showed 40 respondents said the facilities at the unit of KIA / KB was good are 23 (57.5%), who says the service of medical staff was less at the unit of KIA / KB there are 29 people (72.5%) and 26 (65%) were not satisfied. Chi square test results obtained with the value $p = 0,048 < 0,05$ so that there is a correlation between facilities with patient satisfaction, Fischer's Exact test values obtained by $p = 0,029 < 0,05$ so that there is a relationship between staff services KIA / KB with patient satisfaction and test chi square obtained by the value $p = 0,008 < 0,05$ so that there is a relationship between the service at the unit KIA / KB with patient satisfaction. The results of this study are expected to provide information to health centers (puskesmas) that is good service will improve patient satisfaction.

PENDAHULUAN

Sistem Pelayanan Kesehatan merupakan bagian penting dalam meningkatkan kesehatan masyarakat. Perlu diketahui bahwa keberhasilan sistem pelayanan kesehatan tergantung dari berbagai komponen yang ada dalam pelayanan kesehatan. Sistem tersebut terbentuk dari sub system (input, proses, output, dampak, umpan balik dan lingkungan) yang saling berhubungan dan saling mempengaruhi. (Dephi, 2013).

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) sebagai Penyelenggara dan Pengelola Kesehatan Masyarakat, berperan aktif dalam kebutuhan dan tuntutan masyarakat akan kesehatan, sehingga dituntut terus meningkatkan profesionalisme dalam bekerja khususnya dalam memberikan pelayanan kesehatan yang sebaik-baiknya.

Untuk dapat memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh (*comprehensive health care services*) kepada seluruh masyarakat di wilayah kerjanya, Puskesmas menjalankan beberapa usaha pokok (*basic health care services*) yang meliputi beberapa program, salah satunya yaitu Program Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) (Yasmin, 2011).

Menurut data yang dikumpulkan oleh *World Health Organization* (WHO) pada tahun 2014, untuk Benua Asia tingkat pelayanan dan kunjungan ke fasilitas kesehatan dasar terbanyak adalah Taiwan sebesar 78,6%, disusul Jepang 70,6% dan Korea Selatan sebanyak 67,8% dari jumlah penduduk yang ada, sementara yang paling sedikit adalah Afganistan hanya 7,8% dan Iraq hanya 8,4% (Konli, 2014).

Hasil Survei Demografi dan Kesehatan Indonesia pada tahun 2012 jumlah kunjungan pasien ke Puskesmas sebesar 68.329.072 jiwa (27,91%) dari total jumlah penduduk Indonesia, hal ini meliputi kunjungan ibu hamil sebanyak 5.136.041 orang, kunjungan ibu bersalin sebanyak 4.902.585 orang dan ibu nifas sebanyak 4.175.178 orang, dengan

provinsi tersedikit adalah DKI Jakarta hanya 2.438 orang yang berkunjung ke Puskesmas, kemudian Lampung 79.483 orang (Kemenkes RI, 2013).

Profil Kesehatan Sumatera Utara Tahun 2014 menunjukkan bahwa kunjungan Puskesmas mencapai 3.747.963 kali kunjungan, hal ini meliputi kunjungan rawat jalan sebanyak 3.733.329 kali kunjungan, kunjungan rawat inap sebanyak 7.489 kali kunjungan dan kunjungan gangguan jiwa sebanyak 7.145 kali kunjungan, sementara itu kunjungan ibu hamil, ibu bersalin dan pelayanan kesehatan nifas ke Puskesmas pada tahun 2014 sebanyak 883.846 orang dengan perincian kunjungan ibu hamil berjumlah 303.822 orang, ibu bersalin 290.012 orang dan ibu nifas berjumlah 290.012 orang. Masyarakat terbanyak melakukan kunjungan ke Puskesmas adalah Kota Medan sebanyak 48.803 ibu hamil, 46.585 ibu bersalin dan 46.585 ibu nifas, sementara yang paling sedikit adalah Pakpak Barat sebanyak 954 ibu hamil, 911 ibu bersalin dan 911 ibu nifas (Profil Kesehatan Kab/Kota, 2014).

Pengelolaan program KIA pada prinsipnya bertujuan memantapkan dan meningkatkan jangkauan serta mutu pelayanan KIA, secara efektif dan efisien. Pemantapan pelayanan KIA dewasa ini diutamakan pada kegiatan pokok yaitu peningkatan pelayanan antenatal di semua fasilitas pelayanan dengan mutu yang baik serta jangkauan yang setinggi-tingginya, Peningkatan pertolongan persalinan yang lebih ditujukan kepada peningkatan pertolongan oleh tenaga profesional secara berangsur dan Peningkatan deteksi dini risiko tinggi ibu hamil, baik oleh tenaga kesehatan maupun dimasyarakat oleh kader dan dukun bayi serta penanganan dan pengamatannya secara terus-menerus (Suparyanto, 2011).

Penelitian terdahulu Sudibyo Supardi (2008) dimana analisis data dilakukan secara bertahap mencakup analisis univariat untuk menghitung distribusi frekuensi, proporsi, nilai rerata, median dan modus, analisis bivariat untuk menilai

hubungan antara variabel independen dan variabel dependen menggunakan uji Chi-square, dan analisis multivariat untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien puskesmas menggunakan uji regresi logistik berganda menunjukkan distribusi pasien rawat inap di puskesmas berdasarkan kepuasan. Kepuasan pasien rawat inap di puskesmas dalam hal lama waktu menunggu, keramahan petugas, kejelasan informasi, keikutsertaan mengambil keputusan pengobatan, kepercayaan terhadap petugas, kebebasan memilih tempat berobat, kebersihan ruangan pengobatan dan kemudahan dikunjungi oleh keluarga/teman mencapai rerata skor 0,74 (0,69 - 0,78) yang termasuk kategori cukup memuaskan.

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan pelayanan kesehatan yang dikenal murah seharusnya menjadikan sebagai tempat pelayanan kesehatan utama bagi masyarakat, namun pada kenyataannya masyarakat selalu berpandangan negatif dari masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas yang terkesan seadanya, disamping itu ketidak disiplin petugas medis dalam unit pelayanan menjadi sebuah masalah. Masyarakat selalu diperlakukan kurang baik oleh para petugas medis. Selain itu sarana dan prasarana Puskesmas di Indonesia terkesan tidak diperhatikan oleh pemerintah (Benzema, 2014).

Berdasarkan survey awal yang dilakukan di Puskesmas Pulo Brayan dengan hasil wawancara dari 8 pasien bahwa mereka tidak merasa puas dengan pelayanan dikarenakan fasilitas (80%) dan keberadaan pegawai (20%) yang kurang memadai.

Berdasarkan hal tersebut diatas peneliti merasa tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **"Hubungan Pelayanan KIA/KB Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Pulo Brayan Tahun 2015"**.

METODE PENELITIAN

Penelitian survei analitik dengan tipe *explanatory research* yaitu menganalisis pelayanan KIA/KB terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Pulo Brayan Desain penelitian yang digunakan adalah *cross sectional* merupakan penelitian dimana pengukuran atau pengamatan dilakukan pada saat bersamaan pada data variabel independen dan dependen (sekali ukur). Lokasi yang dipilih menjadi tempat penelitian adalah di Puskesmas Pulo Brayan Kecamatan Medan Barat Kota Medan. Penelitian ini dilakukan pada bulan Mei - Agustus 2015. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang datang ke Puskesmas Pulo Brayan Kecamatan Medan Barat untuk pelayanan KIA/KB. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini *accidental sampling* yaitu pasien yang datang ke Puskesmas Pulo Brayan Kecamatan Medan Barat untuk pelayanan KIA/KB pada saat penelitian dilakukan selama 3 minggu, dengan pertimbangan kunjungan pasien untuk mendapatkan pelayanan KIA/KB dirata-ratakan 3 s/d 4 orang. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu data yang diambil langsung dari responden, dan data sekunder diambil dari data laporan Puskesmas Pulo Brayan pada Tahun 2014. Data yang dihasilkan dalam penelitian ini adalah berupa data yang berskala ordinal sesuai dengan tujuan penelitian, maka pendekatan analisis yang digunakan adalah analisis statistik. Analisis Univariat dilakukan untuk mendapat hubungan pengetahuan masing-masing variabel independen yaitu pelayanan KIA/KB dan variabel dependen yaitu kepuasan pasien. Analisis bivariat digunakan untuk mendapatkan informasi tentang hubungan variabel independen yaitu pelayanan KIA/KB dengan variabel dependen yaitu kepuasan pasien dengan menggunakan uji *chi-square* dan uji *fischer's exact test* pada taraf kemaknaan α 0,05 (derajat kepercayaan 95%). Bila nilai $p < 0,05$ maka hasil statistik dikatakan berpengaruh secara bermakna. (Hidayat, 2009)

HASIL DAN PEMBAHASAN**Analisis Univariat****Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Hubungan Pelayanan KIA/KB Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Pulo Brayan Medan Barat**

Karakteristik	n	%
Umur		
a. < 20	2	5,0
b. 20 – 35 tahun	27	67,5
c. >35 tahun	11	27,5
Total	40	100,0
Pendidikan		
a. Dasar (SD, SMP)	5	12,5
b. Menengah (SMA)	28	70,0
c. Tinggi (Diploma, PT)	7	17,5
Total	40	100,0
Pekerjaan		
a. Bekerja	11	27,5
b. Tidak Bekerja	29	72,5
Total	40	100,0

Berdasarkan tabel 1 di atas dapat diketahui bahwa dari 40 responden, sebanyak 27 orang (67,5%) berumur 20 – 35 tahun dan berumur <20 tahun sebanyak 2 orang (5,0%), responden berpendidikan menengah sebanyak 28 orang (70,0%) dan berpendidikan rendah sebanyak 5 orang (12,5%), responden tidak bekerja sebanyak 29 orang (72,5%) dan bekerja sebanyak 11 orang (27,5%).

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pelayanan KIA/KB di Puskesmas Pulo Brayan Medan Barat

Pelayanan KIA/KB	n	%
Baik	20	50,0
Kurang	20	50,0
Total	40	100,0

Berdasarkan tabel 2 di atas dapat diketahui bahwa dari 40 responden, terdapat 20 orang (50,0%) yang mengatakan pelayanan KIA/KB di Puskesmas Pulo Brayan Medan adalah baik dan 20 orang (50,0%) yang mengatakan kurang.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Puskesmas Pulo Brayan Medan Barat

Kepuasan Pasien	n	%
Tidak Puas	26	65,0
Puas	14	35,0
Total	40	100,0

Berdasarkan tabel 3 di atas dapat diketahui bahwa dari 40 responden, yang mengatakan puas terhadap pelayanan KIA/KB sebanyak 14 orang (35,0%) dan yang menyatakan tidak puas sebanyak 26 orang (65,0%).

Analisis Bivariat

Tabel 4. Hubungan Fasilitas KIA/KB dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Pulo Brayan

Fasilitas	Kepuasan				Jumlah		Sig.	OR	95%CI	
	Puas		Tidak						Lower	Upper
	n	%	n	%	n	%				
Kurang	3	17,6	14	82,4	29	100	0,048	4,278	0.891	8.241
Baik	11	47,8	12	52,2	23	100				

Berdasarkan tabel 4 di atas dapat diketahui bahwa dari 23 responden, sebanyak 11 orang (47,8%) mengatakan puas dengan fasilitas KIA/KB dan yang mengatakan tidak puas sebanyak 12 orang (52,2%), dan dari 29 responden yang merasa fasilitas KIA/KB kurang mengatakan puas sebanyak 3 orang (17,6%) dan 14 orang (82,4%) yang mengatakan tidak puas

Hasil uji statistik *chi-square* diperoleh nilai $p = 0,048 < 0,05$ hal ini berarti ada hubungan antara fasilitas KIA/KB dengan kepuasan pasien, dengan nilai $OR = 4.278$. Artinya fasilitas KIA/KB yang baik kemungkinan sebesar 4,28 kali pasien akan merasa puas jika dibandingkan fasilitas yang kurang.

Berdasarkan tabel 4 di atas dapat diketahui bahwa dari 23 responden, sebanyak 11 orang (47,8%) mengatakan puas dengan fasilitas KIA/KB dan yang mengatakan tidak puas sebanyak 12 orang (52,2%), dan dari 29 responden yang merasa fasilitas KIA/KB kurang mengatakan puas sebanyak 3 orang (17,6%) dan 14 orang (82,4%) yang mengatakan tidak puas

Hasil uji statistik *chi-square* diperoleh nilai $p = 0,048 < 0,05$, hal ini berarti ada hubungan antara fasilitas KIA/KB dengan kepuasan pasien, dengan nilai $OR = 4.278$. Artinya fasilitas KIA/KB yang baik kemungkinan sebesar 4,28 kali pasien akan merasa puas jika dibandingkan fasilitas yang kurang.

Menurut Tjiptono (2011) desain dan tata letak fasilitas jasa erat kaitannya dengan pembentukan persepsi pelanggan. Sejumlah tipe jasa, persepsi yang terbentuk dari interaksi antara pelanggan dengan fasilitas berpengaruh terhadap kualitas jasa tersebut di mata pelanggan.

Hasil penelitian Konli (2014) dengan analisis data dilakukan secara bertahap mencakup analisis univariat dan analisis bivariat dengan korelasi 0,612 dan tingkat signifikannya yaitu 0,000 yang berarti lebih kecil dari 0,005 serta tingkat determinasinya 0,785. Hal ini membuktikan bahwa ada hubungan yang signifikan antara fasilitas ruang KIA/KB terhadap kepuasan pasien di Puskesmas

Desa Gunawan Kecamatan Sesayap Kabupaten Tana Tidung.

Penelitian ini sejalan dengan pendapat Tjiptono (2011) dan hasil penelitian Konli (2014), bahwa fasilitas merupakan salah satu penunjang bagi kepuasan, dengan semakin lengkapnya fasilitas, maka pelayanan yang diberikan juga akan semakin maksimal. Fasilitas merupakan segala sesuatu yang sengaja disediakan oleh penyedia jasa untuk dipakai serta

dinikmati oleh konsumen yang bertujuan memberikan tingkat kepuasan yang maksimal. Fasilitas merupakan segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik yang disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen. Disamping itu pelayanan yang maksimal dari para pegawai juga akan menambah senang para pasien dan pasien merasa seperti diperhatikan dan hal tersebut akan membuat seorang pasien merasa puas.

Tabel 5. Hubungan Pelayanan Pegawai KIA/KB dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Pulo Brayan

Pegawai	Kepuasan				Jumlah		Sig.	OR	95%CI	
	Puas		Tidak						Lower	Upper
	n	%	n	%	n	%				
Kurang	7	24,1	22	75,9	29	100	0,029	5,500	1.203	5.779
Baik	7	63,6	4	36,4	11	100				

Berdasarkan tabel 5 di atas dapat diketahui bahwa dari 11 responden, sebanyak 7 orang (63,6%) mengatakan puas dengan pelayanan pegawai KIA/KB dan yang mengatakan tidak puas sebanyak 4 orang (36,4%), dan dari 29 responden yang merasa kurang dengan pelayanan pegawai KIA/KB mengatakan puas sebanyak 22 orang (75,9%) dan 7 orang (24,1%) yang mengatakan tidak puas

Hasil uji statistik *Fischer's Exact Test* diperoleh nilai $p = 0,029 < 0,05$ hal ini berarti ada hubungan antara pelayanan pegawai KIA/KB dengan kepuasan pasien, dengan nilai $OR = 5.500$. Artinya pelayanan pegawai KIA/KB yang baik kemungkinan sebesar 5,5 kali pasien merasa puas jika dibanding pelayanan pegawai KIA/KB yang kurang.

Berdasarkan tabel 5 di atas dapat diketahui bahwa dari 11 responden, sebanyak 7 orang (63,6%) mengatakan puas dengan pelayanan pegawai KIA/KB dan yang mengatakan tidak puas sebanyak 4 orang (36,4%), dan dari 29 responden yang merasa kurang dengan pelayanan pegawai KIA/KB mengatakan puas sebanyak 22 orang (75,9%) dan 7 orang (24,1%) yang mengatakan tidak

puas Hasil uji statistik *Fischer's Exact Test* diperoleh nilai $p = 0,029 < 0,05$, hal ini berarti ada hubungan antara pelayanan pegawai KIA/KB dengan kepuasan pasien. dengan nilai $OR = 5.500$. Artinya pelayanan pegawai KIA/KB yang baik kemungkinan sebesar 5,5 kali pasien merasa puas jika dibanding pelayanan pegawai KIA/KB yang kurang.

Widjaja (2009) berpendapat bahwa, Pegawai adalah merupakan tenaga kerja manusia jasmaniah maupun rohaniyah (mental dan pikiran) yang senantiasa dibutuhkan dan oleh karena itu menjadi salah satu modal pokok dalam usaha kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu (organisasi). Pegawai adalah orang-orang yang dikerjakan dalam suatu badan tertentu, baik di lembaga-lembaga pemerintahan maupun swasta.

Hasil penelitian Suswardji (2012), menunjukkan bahwa ada hubungan antara tingkat pelayanan pegawai KIA/KB terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Adiarsa Karawang Timur dengan korelasi 0,512 dan tingkat signifikannya yaitu 0,000 yang berarti lebih kecil dari 0,05. Hal ini membuktikan bahwa ada hubungan yang signifikan antara tingkat

pelayanan pegawai KIA/KB terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Adiarsa Karawang Timur.

Hasil penelitian yang dilakukan sesuai dengan pendapat Widjaja (2009) dan hasil penelitian Suswardji (2012), bahwa pegawai mampu menciptakan sebuah kepuasan terhadap pasien, karena dengan pelayanan terbaik yang diberikan, maka sudah barang tentu pasien akan semakin senang, serta puas. Pegawai adalah Sumber Daya Manusia (SDM) yang juga merupakan tenaga kerja

seperti buruh dan karyawan. Pegawai, buruh dan karyawan adalah merupakan istilah yang sama hanya saja pengertian umum dimasyarakat, buruh atau karyawan adalah tenaga kerja di swasta, sedangkan pegawai adalah tenaga kerja yang bekerja di pemerintah. Disamping itu juga fasilitas sangat menunjang dalam kepuasan pasien, karena semakin lengkap fasilitas, maka sudah barang tentu pelayanan yang diberikan juga akan semakin baik.

Tabel 6. Hubungan Pelayanan KIA/KB dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Pulo Brayan

Pelayanan	Kepuasan				Jumlah		Sig.	OR	95%CI	
	Puas		Tidak						Lower	Upper
	n	%	n	%	n	%				
Kurang	3	15,0	17	85,0	20	100	0,008	6,926	1.201	11.193
Baik	11	55,0	9	45,0	20	100				

Berdasarkan tabel 6 di atas dapat diketahui bahwa dari 20 responden, sebanyak 11 orang (27,5%) mengatakan puas dengan pelayanan KIA/KB dan yang mengatakan tidak puas sebanyak 9 orang (22,5%), dan dari 20 responden yang merasa pelayanan KIA/KB kurang mengatakan puas sebanyak 3 orang (7,5%) dan 17 orang (42,5%) yang mengatakan tidak puas.

Hasil uji statistik *chi-square* diperoleh nilai $p = 0,008 < 0,05$ hal ini berarti ada hubungan antara pelayanan KIA/KB dengan kepuasan pasien, dengan nilai $OR = 6.926$. Artinya pelayanan KIA/KB yang baik kemungkinan sebesar 6.93 kali pasien merasa puas jika dibanding pelayanan KIA/KB yang kurang.

Berdasarkan tabel 4.9 di atas dapat diketahui bahwa dari 20 responden, sebanyak 11 orang (27,5%) mengatakan puas dengan pelayanan KIA/KB dan yang mengatakan tidak puas sebanyak 9 orang (22,5%), dan dari 20 responden yang merasa pelayanan KIA/KB kurang mengatakan puas sebanyak 3 orang (7,5%) dan 17 orang (42,5%) yang mengatakan tidak puas

Hasil uji statistik *chi-square* diperoleh nilai $p = 0,008 < 0,05$, hal ini berarti ada hubungan antara pelayanan KIA/KB dengan kepuasan pasien. dengan nilai $OR = 6.926$. Artinya pelayanan KIA/KB yang baik kemungkinan sebesar 6.93 kali pasien merasa puas jika dibanding pelayanan KIA/KB kurang.

Menurut Laksana (2010) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Sedangkan menurut Ratminto dan Winarsih (2012) pelayanan adalah suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan pasien.

Menurut Laksana (2010) kepuasan yaitu menyangkut komponen harapan dan kinerja/hasil yang dirasakan. Pada umumnya harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang diterimanya melampaui harapan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan.

Hasil penelitian Suswardji (2012), menunjukkan bahwa ada hubungan antara tingkat pelayanan KIA/KB terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Adiarsa Karawang Timur dengan tingkat signifikannya yaitu 0,001 yang berarti lebih kecil dari 0,05. Hal ini membuktikan bahwa ada hubungan yang signifikan antara tingkat pelayanan KIA/KB terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Adiarsa Karawang Timur.

Hasil penelitian Konli (2014) dengan analisis data dilakukan secara bertahap mencakup analisis univariat dan analisis bivariat tingkat signifikannya yaitu 0,000 yang berarti lebih kecil dari 0,000. Hal ini membuktikan bahwa ada hubungan yang signifikan antara pelayanan KIA/KB terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Desa Gunawan Kecamatan Sesayap Kabupaten Tana Tidung.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Suswardji (2012) dan Konli (2014), bahwa pelayanan memiliki hubungan yang sangat berarti terhadap kepuasan, pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pelayanan dan fasilitas fisik yang baik merupakan salah satu aspek pendukung kepuasan. Karena kepuasan adalah sesuatu rasa yang luar biasa yang dirasakan oleh konsumen setelah menggunakan suatu produk atau jasa. Kepuasan konsumen akan mengundang rasa kagum dan tertarik untuk kembali menggunakan produk atau jasa yang telah memberinya kepuasan tersebut serta tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil kerja) yang dirasakan dibandingkan dengan

harapannya. Dengan adanya bukti langsung yang meliputi fisik dan fasilitas serta kemampuan dan daya tanggap dari pegawai dalam menjalankan tugasnya membuat seorang pasien akan merasa puas.

SIMPULAN

Ada hubungan fasilitas KIA/KB dengan kepuasan pasien, sehingga jika fasilitas semakin baik maka kepuasan pasien juga akan meningkat; Ada hubungan pegawai KIA/KB dengan kepuasan pasien sehingga jika pegawai KIA/KB memberikan pelayanan yang maksimal maka kepuasan pasien juga akan meningkat; Ada hubungan pelayanan KIA/KB dengan kepuasan pasien, sehingga jika fasilitas dan pelayanan pegawai ditingkatkan maka kepuasan pasien juga akan meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Asfian, 2013, **Analisis Pemanfaatan Pedoman Kerja Bidan dalam Pengelolaan Program KIA-KB di Puskesmas Kota Pontianak**, Tesis Program Pasca Sarjana, Universitas Diponegoro Semarang.
- Benzema, R, 2014, **Masalah Pelayanan Kesehatan dalam Tingkat Kesehatan Primer**, www.dunia.android.net/, diakses tanggal 19 Agustus 2015, jam 15.45 Wib
- Dephi, A, 2013, **Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Puskesmas**, <http://mypondokiklan.blogspot.com/>, di akses tanggal 13 Mei 2015, jam 14.30 Wib.
- Hidayat, A, 2009, **Metode Penelitian Kebidanan Teknik Analisis Data**, Cetakan Keempat, Salemba Medika, Jakarta.
- Kementrian Kesehatan RI, 2013, **Survei Demografi dan Kesehatan Indonesia**.
- Konli, S, 2014, **Pelayanan Kesehatan Puskesmas di Puskesmas di Desa Gunawan Kecamatan Sesayap Kabupaten Tana Tidung**, Jurnal Ilmu Pemerintahan, Bulan Februari Tahun 2015.
- Laksana, F, 2010, **Manajemen Pemasaran**, Edisi Ketiga, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Ratminto dan Atik, 2012, **Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal**, Cetakan ke-4, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Suparyanto, 2011, **Mutu Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA)**, <http://dr-suparyanto.blogspot.com/>, di akses tanggal 13 Mei 2015, jam 14.15 Wib.
- Suswardji, E. 2012, **Pengaruh Pelayanan Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Adiarsa Karawang Timur**, Jurnal Manajemen, Volume 09 No. 2 Januari 2012.
- Tjiptono, P, 2011, **Service Managemen Wujudkan Layanan Prima**, Edisi ke-3, Andi Opset, Yogyakarta.
- Yasmin, M, 2011, **Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan KIA oleh bidan di puskesmas**, <http://m.yasmin.blogspot.com/>, di akses tanggal 13 Mei 2015, jam 14.00 Wib.